

## **BEROEPSPROFIEL VERTROUWENSPERSOON**

### **VOORWOORD**

De LVV is een beroepsorganisatie van vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen, integriteit en/of combinaties daarvan, opgericht in 1999. Het doel van de LVV is het behartigen van de belangen en het ondersteunen van de aangesloten vertrouwenspersonen. Daarnaast richt de LVV zich op de verdere ontwikkeling en erkenning van het beroep van vertrouwenspersoon (VP) en bevordert en bewaakt de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Als gesprekspartner voor de overheid, politiek en stakeholders pakt de vereniging ook haar rol. De LVV wil zichtbaar zijn als hét kenniscentrum voor vertrouwenswerk. Dit beroepsprofiel vormt de basis voor de verdere professionalisering en verdieping van het vak.

Uitgangspunt bij het beroepsprofiel is een ontwikkelingsmodel. In de loop van de tijd zullen opvattingen over en kaders voor het beroep veranderen, zo kunnen andere accenten nodig zijn.

Ongewenste omgangsvormen - intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld – doen zich op elke werkvloer voor en grote invloed hebben op de werksfeer en de gezondheid van de medewerkers. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is een doeltreffende en laagdrempelige voorziening voor werknemers om hun klachten te bespreken en geïnformeerd te worden over de mogelijkheden binnen het beleid.

De kernactiviteit van een vertrouwenspersoon zijn:

- opvang/begeleiding van de melder van ongewenst gedrag;
- samen met de melder zoeken naar (informele) oplossingen;
- signaleren en (on)gevraagd adviseren van de organisatie;
- voorlichten/informeren van de organisatie over het werkgebied van de vertrouwenspersoon.

De inzet van een VP is een onmisbaar element in het streven naar een goed werkklimaat en daarmee aan het rendement van medewerker en organisatie. De mogelijkheid in vertrouwen, in een veilige omgeving, als melder je verhaal kunnen doen, leidt tot minder verzuim en de-escalatie. De daarbij behorende beroepshouding van de VP is er een van empathie, goed kunnen luisteren en onafhankelijkheid binnen de organisatie.

## 1. INTRODUCTIE

Het beroepsprofiel is een globale omschrijving van de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon. Elke werkgever kan een op de eigen organisatie toegesneden een functieprofiel voor de VP opstellen, afgestemd op het karakter van de instelling of het bedrijf. In de praktijk zijn bij de specifieke inrichting van de functie varianten en accenten mogelijk zoals de combinatie ongewenste omgangsvormen en integriteit of de nadruk op bepaalde kernactiviteiten. Met het beroepsprofiel beoogt de LVVV een eenduidig beeld van de functie van vertrouwenspersoon te schetsen en verdere beroepsontwikkeling en professionalisering te bevorderen.

## 2. WETTELIJK KADER

In het BW 7: artikel 611 stelt de wetgever dat 'De werkgever en de werknemer verplicht zijn zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen'. Uitgewerkt in de Arbowet, artikel 3 lid 2 waarin staat: 'De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting' en in artikel 3 lid 4: 'De werkgever toetst het arbeidsomstandighedenbeleid regelmatig aan de ervaringen die daarmee zijn opgedaan en past de maatregelen aan zo dikwijls als daarmee opgedane ervaring daartoe aanleiding geeft (RI&E). Het Arbobesluit, artikel 2.15, lid 1 heeft het over de mogelijkheid tot het aanstellen van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

De Inspectieteam Arbeidsmarktdiscriminatie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voert inspecties uit, doet stelsel- en signalerend onderzoek en zorgt voor communicatie over het onderwerp. In de Basismodule Ongewenste Omgangsvormen is onder andere de volgende inspectievraag opgenomen:

- Is er een onafhankelijk vertrouwenspersoon aangesteld, waar personeelsleden zich toe kunnen wenden, wanneer zij in hun werk met ongewenste omgangsvormen worden geconfronteerd?
- Is opvang en begeleiding goed geregeld van personeelsleden die het slachtoffer zijn geworden van een ernstige vorm van ongewenst gedrag door een leidinggevende of collega?
- Wordt er voldoende voorlichting gegeven aan het personeel over gewenste en ongewenste omgangsvormen en over maatregelen en voorzieningen die in dit verband zijn getroffen?

De functie van VP is niet opgenomen in de Arbowet, maar de inspectie SZW vraagt wel gericht naar de betreffende functie bij inspecties gericht op PSA. In de kamerbrief van Minister Asscher (d.d. 25 september 2016) stelt deze dat alle werknemers in Nederland toegang moeten hebben tot een klachtencommissie en een vertrouwenspersoon. De Inspectie SZW ziet daarop toe bij inspecties op ongewenst gedrag.

De LVVV pleit voor wettelijke verankering van deze functie in de Arbowet. Het borgen van deze functie kan vergeleken worden met de functie van Preventiemedewerker en de klachtenfunctionaris.

### **3. DE FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSOON IN HOOFDLIJNEN**

#### **3.1. Doel en doelgroepen**

De inzet van vertrouwenspersonen is erop gericht bij te dragen aan een organisatiecultuur en een werkomgeving waarin medewerkers optimaal kunnen functioneren en zich veilig voelen om het beste te geven voor de organisatie en bereid zijn vermoedelijke integriteitschendingen bij de leiding te melden.

Alle medewerkers van de organisatie die binnen de organisatie geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen en daarvoor niet terecht kunnen of willen bij hun leidinggevende, kunnen zich tot de vertrouwenspersoon wenden. Dit geldt ook voor ex-medewerkers tot uiterlijk een jaar na uitdiensttreding. In het deel van de functie waar de vertrouwenspersoon zich richt op voorlichting en advies behoren, naast de medewerkers, de managers en het bestuur tot diens doelgroepen.

#### **3.2. Kernactiviteiten**

Opvang van de melder en het meedenken over de oplossing van het ervaren ongewenst gedrag zijn het eerste doel van het werk van de vertrouwenspersoon. Hoewel de vertrouwenspersoon in sommige gevallen kan optreden als de woordvoerder van de melder, neemt hij het probleem van de melder niet over.

Naast opvang en begeleiding van medewerkers, zijn belangrijke kernactiviteiten:

- het geven van informatie en voorlichting over het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie;
- het geven van advies aan management en bestuur over signaleren en trends vanuit de ontvangen meldingen en het doen van suggesties ter verbetering.
- het adviseren van het management over (knelpunten in) het beleid ongewenste omgangsvormen.

#### **3.3 Positionering**

Voor de inrichting van de functie van vertrouwenspersoon gelden als belangrijkste uitgangspunten:

- een autonoom functioneren zonder last of ruggespraak, zodat zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd;
- het vanuit de informatie van de melder bijdragen aan herstel van verbinding en een respectvolle omgang met de belangen van allen die in de organisatie werken.

Uit deze uitgangspunten vloeit voort dat de vertrouwenspersoon een directe relatie heeft met het hoogste leidinggevend kader van de organisatie. Betrokkenheid en steun van de leiding van de organisatie bij het werk van de vertrouwenspersoon behoren tot de belangrijkste voorwaarden voor het functioneren van de vertrouwenspersoon.

### **3.4. Interne of externe vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is een medewerker van de organisatie of een door de organisatie aangestelde derde. De interne vertrouwenspersoon verricht naast zijn functie van vertrouwenspersoon een primaire functie in de organisatie. Hij is geen medewerker van een HR-afdeling, lid van de OR of van het hoogste management.

Een externe vertrouwenspersoon kan worden aangesteld als de organisatie klein is of als meer neutraliteit van buiten de organisatie wordt nagestreefd. Medewerkers voelen zich vaak veiliger bij een externe vertrouwenspersoon omdat deze zelf geen functie heeft binnen de organisatie. Nadeel is dat de externe vertrouwenspersoon bij onvoldoende informatieverstrekking soms onzichtbaar/onvindbaar is voor medewerkers.

### **3.5. Toegankelijkheid**

De vertrouwenspersoon dient de organisatie goed te kennen en gemakkelijk toegankelijk te zijn voor de medewerkers. Hij moet voor het uitoefenen van de functie het vertrouwen hebben van de medewerkers en van het management. Hij bevordert samen met de organisatie de bekendheid over het doel van zijn functie.

Bij een omvangrijk of divers samengesteld personeelsbestand wordt de toegankelijkheid bevordert door meerdere vertrouwenspersonen aan te stellen. Hierbij kan gelet worden op geslacht, leeftijd of afkomst, zodat de medewerker terecht kan bij iemand waarbij hij zich het best op zijn gemak voelt.

## **4. BEROEPSPROFIEL VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN**

### **4.1. Waarom een vertrouwenspersoon**

In elke organisatie krijgen medewerkers te maken met ongewenste onderlinge omgangsvormen, zowel van collega's als van leidinggevendenden. Werkgevers hebben op basis van art. 7:611 Burgerlijk Wetboek en art.3.2 Arbowet de wettelijke plicht een veilige werkomgeving te bieden aan werknemers. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is voor een werkgever een mogelijkheid om invulling te geven aan deze verplichting. Het oogmerk van het vertrouwenswerk is bij te dragen aan een organisatiecultuur en een werkomgeving waarin werknemers optimaal kunnen functioneren en zich veilig voelen om het beste te geven voor de organisatie. De vertrouwenspersoon behartigt het belang van de medewerker als onderdeel van de organisatie.

De vertrouwenspersoon richt zich erop melders van ongewenst gedrag te ondersteunen en te helpen bij het de-escaleren en het beëindigen van het als ongewenst ervaren gedrag. Opvang en het meedenken over de oplossing zijn daarbij het doel, evenals het bijdragen aan herstel van de geschonden verbinding tussen melder en veroorzaker. De vertrouwenspersoon begeleidt de medewerker bij een klachtenprocedure. De melder van het ongewenst gedrag blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het oplossen van zijn probleem. Na beëindiging van het als ongewenst ervaren gedrag, verleent de vertrouwenspersoon nog enige tijd nazorg.

### **4.2. functie - wat is een vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon) of een door de organisatie aangestelde derde (externe vertrouwenspersoon). Werknemers van de organisatie<sup>1</sup> die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand.

De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiding van medewerkers die ongewenst gedrag (hebben) ervaren. Maar daarnaast is zij of hij2 binnen de organisatie ook van betekenis voor de voorlichting over grensoverschrijdend gedrag op het werk en voor gevraagd en ongevraagd advies aan het management over het stellen en handhaven van gedragsnormen.

Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid kenmerken het werk van de vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft en een intern verschoningsrecht. Hij is alleen verantwoording schuldig aan het hoogste gezag van de organisatie en legt geen inhoudelijke verantwoording af aangaande individuele gevallen.

#### **4.3. taken - wat doet de vertrouwenspersoon**

Er zijn drie hoofdtaken te onderscheiden van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.

1. Opvangen, begeleiden en informeren van de medewerker
2. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie
3. Adviseren van bestuur en management

De taken en acties die onder deze hoofdtaken vallen, kunnen in elke organisatie op details aangepast worden. Deze lijst van taken en acties is een leidraad voor de vertrouwenspersoon om in een gesprek met de werkgever zijn functie in de organisatie concreet vorm te geven.

##### **Ad 1. Opvangen en begeleiden van de medewerker**

- Opvang en eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren. Luisteren naar en begeleiden van de melder op onderwerpen als discriminatie, intimidatie, agressie, pesten, seksuele intimidatie en grensoverschrijdend gedrag bij conflicten met als doel bij te dragen aan beëindiging van het ongewenst gedrag, de-escalatie van het conflict en het verbinden van de betrokken partijen.
- Doorverwijzen naar professionele hulpverleners en juridisch adviseurs, als de melding de rol van de vertrouwenspersoon overstijgt of andere zaken betreft dan ongewenste omgangsvormen
- Begeleiden en ondersteunen van de melder bij diens gang naar de klachtencommissie (formeel traject) omdat het indienen van een klacht voor de klager zowel mentaal als inhoudelijk belastend kan zijn. De vertrouwenspersoon is inhoudelijk niet bij de klachtenprocedure betrokken.
- Nazorg bieden aan melder/klager en zorgen dat de klacht goed is afgehandeld.

##### **Ad 2. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie**

- Uitleg geven over ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon aan de medewerkers. De vertrouwenspersoon maakt zich actief bekend binnen de organisatie
- Voorlichting geven over preventie van ongewenst grensoverschrijdend gedrag en bevorderen van goed gedrag in het bedrijf/organisatie voor medewerkers, management en bestuur.
- Overleg en afstemming met samenwerkingspartners als Arbodienst, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk en medezeggenschapsorganen.
- Bijdragen aan bewustwordingssessies die vanuit het management worden ingezet om de medewerkers bewust te maken van de gewenste omgangsvormen in de organisatie.

### Ad 3. Adviseren van bestuur en management

- Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon zijn trends en signalen te halen over het soort meldingen, frequentie en thema's die in de organisatie merkbaar zijn. Tijdens het jaarlijkse gesprek met de leiding van de organisatie geeft de vertrouwenspersoon betekenis aan de uitkomsten van het jaarverslag. Daarin betreft hij ook de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en uitkomsten van medewerkersbetrokkenheidonderzoeken.
- De vertrouwenspersoon is alert op signalen over de sociale veiligheid in de organisatie. Hij adviseert het management gevraagd en ongevraagd – en altijd in geanonimiseerde vorm - over sfeer, werkklimaat en (on)gewenste omgangsvormen als meldingen daartoe aanleiding geven. Hij reikt zo mogelijk concrete suggesties ter verbetering aan of denkt daarover mee.

### 4.4. bevoegdheden - wat wordt er gevraagd van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon functioneert autonoom zonder last of ruggespraak. Hij legt minimaal één keer per jaar geanonimiseerd verantwoording af aan het hoogste gezag in de organisatie. De verslaglegging is niet terug te voeren op individuele medewerkers.

De vertrouwenspersoon is niet verantwoordelijk voor het werkklimaat, de sfeer en de (on)gewenste omgangsvormen op de werkvloer. Veel meer is hij de thermometer van de organisatie die aan bestuur en management aangeeft:

- a) wat hij weet dat speelt vanuit de casuïstiek die hij van melders hoort;
- b) wat hem vanuit zijn kennis van ongewenste omgangsvormen opvalt en wat dit betekent voor de veiligheid en het werkplezier van de medewerkers;
- c) welke gevolgen dit voor het bedrijf kan hebben;
- d) welke maatregelen het management in dezen zou kunnen nemen.

De informatie waarover de vertrouwenspersoon beschikt, is vertrouwelijk, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn die de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon doorbreken. De vertrouwenspersoon maakt de melder bekend met dit voorbehoud.

De vertrouwenspersoon zal naast ongewenste omgangsvormen geconfronteerd worden met problematiek rond functionerings- en beoordelingsgesprekken, reorganisaties, arbeidsconflicten, andere integriteitkwesaties en privéproblemen. Dergelijke kwesaties zelf behoren per definitie

niet tot het werkterrein van de vertrouwenspersoon; echter wél het ongewenst gedrag dat daaruit kan voortvloeien. Het is voor het voorkomen van rolverwarring, voor de toegankelijkheid en voor de effectiviteit van de vertrouwenspersoon essentieel het werkterrein tot ongewenst gedrag te beperken. Voor bovenstaande onderwerpen kan de medewerker een beroep doen op bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werker of ombudsman.

De functie van vertrouwenspersoon is onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. Ook is de vertrouwenspersoon geen medewerker van een HR-afdeling, lid van het medezeggenschapsorgaan of van het hoogste management. Een leidinggevende functie behoeft voor de vertrouwenspersoon geen belemmering te zijn, mits daarnaast ook niet-leidinggevende vertrouwenspersonen in de organisatie beschikbaar zijn.



#### **4.5. wie is de vertrouwenspersoon**

##### **1. Kwaliteiten**

De vertrouwenspersoon is toegankelijk, empathisch en heeft daarnaast de nodige dosis lef. Is een onafhankelijk en strategisch denker die in staat is de verschillende belangen te onderscheiden, in conflictueuze situaties te opereren en die afstand kan houden van de casuïstiek. Heeft een goed gevoel voor gedrag van mensen, voor onderlinge verhoudingen en voor organisatiecultuur en doorgrondt situaties die ongewenste omgangsvormen kunnen veroorzaken. Hij kan oordeelvrij doorvragen naar het doel van de melder en de wegen die de melder zou willen bewandelen. De vertrouwenspersoon moet hiervoor beschikken over een goed reflectievermogen en in staat zijn om goede heldere feedback te geven. Hij is bestand tegen omgevingsdruk en houdt zich nauwgezet aan sociale, ethische en professionele normen en waarden.

##### **2. Vaardigheden**

Voor een succesvolle uitvoering van het vertrouwenswerk moet een vertrouwenspersoon goed kunnen luisteren en kunnen zwijgen. Integriteit, betrouwbaarheid en communicatieve vaardigheden zijn cruciaal, evenals organisatiesensitiviteit en strategisch inzicht. Hij reflecteert op eigen gedrag en standpunten en kan een bijdrage leveren aan het reflecteren van anderen op het gedrag en de omgang met elkaar. Hij kan een geanonimiseerd verslag schrijven en aanbevelingen doen aan het management. De vertrouwenspersoon beheerst signalerings- en adviesvaardigheden en heeft het analytisch vermogen om beleidsmatige adviezen te geven omtrent integriteit, gezondheid en veiligheid. De vertrouwenspersoon moet in staat zijn om overtuigende, heldere presentaties te geven.

##### **3. Kennis**

De vertrouwenspersoon heeft inzicht in sociale verschijningsvormen als discriminatie, geweld en agressie, (seksuele) intimidatie, pesten en conflicten. Hij heeft kennis van klachtenprocedures, klachtencommissies en de Arboret. Hij kent zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend. Om deze vaardigheden te blijven ontwikkelen is het noodzakelijk dat de vertrouwenspersoon op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen d.m.v. vakliteratuur, het bezoeken van congressen, het volgen van trainingen en intervisie.

#### **4.6. wat heeft de vertrouwenspersoon nodig - voorwaarden voor het functioneren**

##### **1. Commitment**

Betrokkenheid en steun van het management en bestuur van de organisatie bij het werk van de vertrouwenspersoon is onontbeerlijk. Een aanstellingsbrief of contract waarin voorwaarden, rechtsbescherming en verantwoording officieel worden vastgelegd is raadzaam. De organisatie heeft een beleid of reglement waarin ongewenste omgangsvormen, klachtenregelingen en gedragscodes zijn opgenomen. De aanwezigheid en de rol van de vertrouwenspersoon wordt binnen de organisatie breed gecommuniceerd.

##### **2. Faciliteiten**

De vertrouwenspersoon moet over adequate faciliteiten en middelen beschikken. Het hebben van een toegankelijke ruimte waar melders naar toe kunnen voor een vertrouwelijk gesprek is belangrijk voor het waarborgen van de privacy. Daarnaast is een eigen telefoon nodig, een afsluitbare archiefruimte en de mogelijkheid om informatie versleuteld digitaal op te slaan.

De vertrouwenspersoon wordt voorzien van alle relevante persoons- en bedrijfsgegevens die hij nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie. Bij afwezigheid van de vertrouwenspersoon is er een vervangingsregeling.

### 3. Budget

Een budget voor het volgen van een gecertificeerde basisopleiding, nascholingen, intervisie, voor het aanschaffen van voorlichtingsmateriaal en vakliteratuur, lidmaatschap beroepsvereniging en een budget voor het, indien nodig, voeren van een gesprek buiten de organisatie.

### 4. Tijd

De vertrouwenspersoon moet voldoende tijd krijgen voor het uitvoeren van zijn taken, deskundigheidsbevordering en voor overleg met andere disciplines. Een richtlijn is twee uur per week. In het beroepsprofiel wordt volstaan met een algemene formulering en zijn algemene afwegingen genoemd. Voor de toekomst zou er een norm voor de formatieomvang moeten komen, zodat dit punt niet (meer) afhankelijk is van de eigen voorkeuren en opvattingen van elke werkgever

### 5. Bescherming

Overeenkomstig de rechtsbescherming van leden van medezeggenschapsorganen, worden ook ten aanzien van een (gewezen) vertrouwenspersoon als gevolg van zijn activiteiten als vertrouwenspersoon geen besluiten genomen met nadelige gevolgen voor diens rechtspositie. De leiding van de organisatie waarin de vertrouwenspersoon werkt draagt daar zorg voor. De ICT-middelen en informatie die de vertrouwenspersoon in de uitoefening van zijn functie gebruikt, is uitgesloten van controle, behoudens reguliere controle op de veiligheid van het elektronisch verkeer.

## 5. COMPETENTIES VAN DE VERTROUWENSPERSOON

In de beroepsprofielen voor de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit zijn de kwaliteiten en vaardigheden genoemd die voor een goede uitoefening van de functie nodig zijn. Hieronder worden die competenties uitgewerkt.

### 5.1. Gewetensvol

De vertrouwenspersoon:

- laat mensen in hun waarde, toont respect en houdt zich aan afspraken;
- weet vertrouwelijke en/of persoonlijke informatie voor zich te houden;
- hanteert duidelijke ethische en sociale maatstaven voor eigen functioneren;
- is consistent in zijn handelen, ook wanneer de druk toeneemt;
- weegt belangen en verschillende inzichten tegen elkaar af;
- wijst handelen of zaken die botsen met geldende normen en waarden af.

### 5.2. Inlevingsvermogen

De vertrouwenspersoon:

- heeft een goede antenne voor de gevoelens en stemmingen van anderen;
- vraagt naar gevoelens, behoeften en standpunten van anderen;
- laat merken dat hij gevoelens van anderen onderkent en toont daar begrip voor;



- schat goed in hoe dingen bij anderen overkomen en welke impact dat heeft;
- verplaatst zich in de beleving van de ander zonder daarin direct mee te gaan;
- is zich bewust van zijn eigen gevoeligheden en hoe die op anderen overkomen.

### **5.3. Luisteren**

De vertrouwenspersoon:

- luistert naar het verhaal van de ander, vat dat samen en vraagt door;
- laat merken dat het betoog van de ander belangrijke informatie oplevert;
- volgt het betoog van de ander zonder de lijn van diens verhaal te wijzigen;
- komt terug op wat de ander eerder in het gesprek heeft gezegd;
- laat zijn eigen reactie aansluiten bij wat de ander heeft gezegd;
- neemt non-verbale signalen waar en reageert daar zo nodig op.

### **5.4. Analytisch, organisatiesensibiliteit en strategisch inzicht**

De vertrouwenspersoon:

- herkent patronen en essenties en scheidt hoofd- van bijzaken;
- dringt snel door tot de kern van de zaak en ziet de rode draad;
- onderkent invloed en effect van eigen beslissingen en activiteiten;
- houdt rekening met gevoeligheden en acceptatie bij anderen;
- maakt de voor- en nadelen van verschillende oplossingsmogelijkheden helder;
- houdt rekening met de uitkomsten en effecten op korte en lange termijn.

### **5.5. Adviesvaardig**

De vertrouwenspersoon:

- vraagt door op de positie van de ander en betreft dit bij zijn advies;
- toont begrip voor de belangen en de visie van de ander;
- stemt eigen argumenten af op het begrippenkader en de beleving van de ander;
- bouwt zijn advies logisch en begrijpelijk op, helpt anderen hem daarin te volgen;
- slaat acht op de non-verbale signalen van de anderen;
- weegt argumenten zorgvuldig af op de mogelijk acceptatie door de ander.

### **5.6. Communicatief vaardig**

De vertrouwenspersoon:

- spreekt en schrijft vlot, begrijpelijk en *to the point* in correct Nederlands;
- hanteert een duidelijke structuur die de ander helpt de inhoud te begrijpen;
- bouwt aan het vertrouwen van gesprekspartners en maakt zijn intenties duidelijk;
- maakt goed en gedoseerd gebruik van communicatiemiddelen en -technieken;
- staat merkbaar achter zijn eigen betoog en spreekt met persoonlijke overtuiging;
- is representatief, sluit qua voorkomen, houding en taal aan op zijn publiek.

### **5.7. Vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen**

De vertrouwenspersoon:

- heeft een goed beeld van zijn eigen kwaliteiten en bezint zich daar regelmatig op;
- kent zijn eigen beperkingen en valkuilen en weet daar open mee om te gaan;
- staat open voor kritiek van anderen en zet deze in voor verbetering;
- beschouwt zijn sterke en zwakke punten als mogelijkheden tot verbetering;
- stimuleert en helpt anderen in het kijken naar eigen kwaliteiten en valkuilen;
- geeft anderen zodanige feedback dat zij zich daarmee kunnen verbeteren.

## 5.8 Kennis

De vertrouwenspersoon put uit de volgende disciplines:

- psychologische wetenschappen
- juridische wetenschappen
- beleid- en communicatiewetenschappen
- vakmethodiek en ontwikkeling

Hierop aanvullende kennis en vaardigheden:

- heeft kennis van gender, macht, levensovertuiging en ras op de verschillende niveaus, zowel in de organisatie als daarbuiten.
- heeft genderspecifieke kennis over het ontstaan van ongewenste omgangsvormen en het in stand houden daarvan in relatie tot gender en machtsverhoudingen.
- handelingen en vaardigheden waaruit kennis, inzicht en de implicaties van relevante wet- en regelgeving blijkt zodat de belangen van het slachtoffer worden geborgd en deze het uitgangspunt van handelingen zijn.
- heeft kennis van organisatiecultuur, pestgedrag en groepsgedrag.
- weet hoe te handelen bij opvang en begeleiding van melder/klager en tevens van slachtoffer en dadermechanismen.

## AFKORTINGEN

|      |                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| AWGB | Algemene Wet Gelijke Behandeling                                            |
| BW   | Burgerlijk Wetboek                                                          |
| LVV  | Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen                               |
| PSA  | PsychoSociale Arbeidsbelasting                                              |
| VKIG | Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg |
| VP   | Vertrouwenspersoon                                                          |
| VPI  | VP Integriteit                                                              |
| VPOO | VP Ongewenste Omgangsvormen                                                 |

## GEBRUIKTE DOCUMENTATIE

Basisinspectiemodule Ongewenste Omgangsvormen, 15 september 2015, Inspectie SZW  
Een artikel van Donald van Reeve (ProfessioneelZijn)  
Functieprofiel VP Integriteit van de LVVV, versie 23 mei 2016  
Functieprofiel VP Ongewenste omgangsvormen van de LVVV, versie 23 mei 2016  
Hebbes! Meer dan 600 competentiegerichte selectievragen, Marjo Louwers-Janssen, 2014  
In vertrouwen... (een onderzoek naar de professionaliteit van de VP seksuele intimidatie)  
Carla Goosen, 2011  
Integrale aanpak pesten, brief Minister Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 25 september 2016  
Jaarplan 2016, Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Model Voorlichting Vertrouwenspersoon, maart 2004  
Toelichting VKIG Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris, Versie 1 – oktober 2014

Waar in dit document 'hij' staat kunt u vanzelfsprekend ook 'zij' lezen.

## **Bijlage 1**

### **DEFINITIES**

Bij ongewenste omgangsvormen gaat het om ongewenst gedrag en dan hebben we het over

**Intimidatie** (Algemene Wet Gelijke Behandeling artikel 1a, lid 2)

‘gedrag dat met de hoedanigheden of gedragingen, bedoeld in artikel 1, lid 1 onder b, verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd

**Seksuele intimidatie** (Algemene Wet Gelijke Behandeling artikel 1a, lid 3)

‘enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

**Pesten** (toelichting Arbowet)

‘Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.’

**Agressie en geweld** (Handreiking Agressie en Geweld, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

‘Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade of de dood.’

Agressie en geweld kunnen op verschillende manieren plaatsvinden:

- Verbale agressie – uitschelden, schreeuwen of zeer fel in discussie gaan. Ook discriminerende opmerkingen vallen hieronder. Verbale agressie kan zowel persoonlijk als telefonisch plaatsvinden.
- Fysieke agressie – schoppen, duwen, slaan, spugen, vernielen of beroven. Bij gewelddadige overvallen kan fysieke agressie zelfs nog extremere vormen aannemen.
- Psychische agressie – iemand verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen. Dit wordt gedefinieerd als interne agressie.

## **Bijlage 2**

### **VERTROUWENSPERSOON INTEGRITEIT**

#### **DEFINITIE**

Bij integriteit het over een vermoeden van misstand of onregelmatigheid die te maken heeft met de algemene of professionele sociale en ethische normen en waarden. Bijvoorbeeld fraude, corruptie, misbruik van bevoegdheden, middelen of positie en ander grensoverschrijdend gedrag.

#### **WETTELIJK KADER**

Voor integriteit is de Wet Huis voor Klokkenluiders en een modelregeling van de gezamenlijke Branche Organisaties Zorg (BOZ). Zorgorganisaties zijn namelijk op grond van artikel 3.1.5 van de Zorgbrede Governancecode verplicht ook de mogelijkheid te bieden om melding te doen van een vermoeden van een onregelmatigheid.

#### **TAKEN**

Opvang en eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers die misstanden of onregelmatigheden ervaren. Luisteren naar en begeleiden van de melder op onderwerpen als fraude, corruptie, misbruik van bevoegdheden, middelen of positie en ander grensoverschrijdend gedrag ten einde de organisatie in de gelegenheid te stellen de vermoedelijke misstand te onderzoeken en daarop maatregelen te treffen.

Indien de melder zijn identiteit niet bekend wil maken, kan de VPI namens melder een melding doen bij het management. De VPI treedt dan op als intermediair tussen de melder en de organisatie bij het onderzoek naar de melding.

Doorverwijzen van melders naar professionele hulpverleners, juridisch adviseurs, het adviespunt klokkenluiders van het Huis voor Klokkenluiders als de melding de rol van de VP overstijgt of andere zaken betreft dan misstanden.

Begeleiden en ondersteunen van de melder gedurende het aankaarten van een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid bij het onderzoek en verdere procedures naar aanleiding van de melding omdat het doen het een melding van een vermoedelijke integriteitschending voor de melder zowel mentaal als inhoudelijk belastend kan zijn. De VPI is inhoudelijk niet bij de procedure betrokken, tenzij sprake is van een situatie waarbij de melder zijn identiteit niet bekend wenst te maken.

Verleent nazorg en houdt de melder op de hoogte van de voortgang van de melding en de eventuele afhandeling van de melding. De melder kan bij de VP terecht als hij naar aanleiding van de melding nadelige gevolgen ondervindt voor zijn functioneren.

De VPI informeert, begeleidt en ondersteunt de melder en helpt bij het melden van dit vermoeden bij de leiding van de organisatie. Wanneer de melder zijn identiteit niet bekend wil maken kan de VPI als intermediair namens de melder optreden.

De VPI verleent nazorg en houdt de melder op de hoogte van de voortgang en eventuele afhandeling van de melding. De VPI doet zelf geen onderzoek en is niet betrokken bij het toepassen van sancties. De VPI spart met medewerkers over ethische of integriteitkwesties en geeft uitleg over de vigerende wet- en regelgeving of de gedragscode.

### **Bijlage 3**

#### **WAT KAN HR DOEN**

Om effectief beleid te kunnen maken tegen ongewenste omgangsvormen moet gekeken worden naar de inrichting van het primaire proces en naar de wijze van aansturing in de organisatie.

De volgende factoren zijn dan bepalend:

- Werktijden; een combinatie van lage autonomie en hoge werkdruk is een indicatie voor een verhoogd risico op werkdruk en ongewenst gedrag.
- Managen van veranderingen; veranderingen die onduidelijk zijn of niet goed worden gecommuniceerd/begeleid kunnen leiden tot ongewenst gedrag.
- Meer toezicht op de werkvloer; een manager met een participatieve wijze van leidinggeven, creëert de minste kans op ongewenste omgangsvormen. Hij heeft oog voor de output en voor de menselijke processen.
- Preventief beleid; bij een actief preventief beleid worden leidinggevenden getraind, ontvangen medewerkers voorlichting en wordt het onderwerp geagendeerd voor bijvoorbeeld werkoverleg.

Verder is van belang dat een meldcultuur wordt gecreëerd, waarbij het gaat om bekendheid en veiligheid met voorzichtigheid voor schuldimplicatie. Daarnaast erkenning dat de organisatie de oorzaak is. Intimidatie voert de lijst met ongewenste omgangsvormen aan.

**Bijlage 4**  
**KEUZEMODEL MELDER**

|                  | Welke stap?                                 | Mogelijk resultaat?                                                                                                     |
|------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INFORMEEL</b> |                                             |                                                                                                                         |
| 1.               | Veroorzaker aanspreken                      | Einde intimidatie                                                                                                       |
| 2.               | Melden aan leidinggevende                   | Veroorzaker wordt aangesproken<br>Disciplinair traject tegen veroorzaker<br>Verwijzing naar VP                          |
| 3.               | Melden aan VP                               | Wel/geen traject<br>Verwijzing naar leidinggevende<br>Inschakelen mediator<br>Verwijzing naar interne klachtenprocedure |
| <b>FORMEEL</b>   |                                             |                                                                                                                         |
| 4.               | Klacht bij klachtencommissie                | Klacht gegrond/ongegrond<br>Advies aan directeur over eventuele maatregelen                                             |
| 5.               | Verzoek aan rechter/actie tegen werkgever   | Ontbinding arbeidsovereenkomst slachtoffer<br>Schadevergoeding                                                          |
| 6.               | Verzoek aan rechter/actie tegen veroorzaker | Schadevergoeding<br>Omgevingsverbod                                                                                     |
| 7.               | Aangifte van misdrijf bij politie           | Vervolging veroorzaker                                                                                                  |
| 8.               | Verzoek aan CGB                             | Oordeel over de werkgever                                                                                               |



## **Bijlage 5**

### **TAKEN SPECIFIEKER**

De taken van de VPOO wat specifiek omschreven

#### **Opvang:**

1. vangt melder op die last heeft van ongewenste omgangsvormen;
2. begeleidt melder;
3. zoekt met melder naar de meest optimale oplossing van het gerezen conflict;
4. zoekt met melder naar een informele oplossing, die bevredigend is voor melder, in die zin dat hij weer 'normaal' zijn werk kan doen;
5. staat in het oplossingsproces naast de melder (ondersteunt met zoeken naar een informele oplossing);
6. bevestigt melder in het feit dat het legitiem is om last te ervaren van bepaalde bejegeningen (waardoor melder zelf stappen/maatregelen durft te nemen.);
7. bewerkstelligt dat een leidinggevende intervenueert in een conflict vanwege ongewenste omgangsvormen;
8. bewerkstelligt dat een P&O-er/HRM-er intervenueert in een conflict vanwege ongewenste omgangsvormen;
9. verwijst naar een mediator;
10. verwijst naar juridisch advies of andere ondersteuning;
11. verwijst naar de huisarts of, indien aanwezig, de bedrijfsarts die dan weer kunnen doorverwijzen naar psychotherapeutische hulp;
12. verwijst naar en ondersteunt bij de gang naar de klachtencommissie;
13. verwijst naar en ondersteunt (bij strafbare feiten) de aangifte bij de politie.

#### **Voorlichting:**

1. licht voor/informeert over zijn werkwijze in verband met het opvangen en begeleiden van de mogelijke melder;
2. licht voor/informeert aan mogelijk melder hoe zij hem kunnen benaderen;
3. stelt zich – zo mogelijk persoonlijk – voor in teams, op afdelingen en bij de introductie van nieuwe medewerkers;
4. presenteert zich in een personeelsblad (papier / digitaal);
5. presenteert zich regelmatig door middel van een column te schrijven, want veel medewerkers zien de VP pas als zij hem nodig hebben.

#### **Advisering:**

1. gevraagd adviseren aan het management over knelpunten in het beleid;
2. ongevraagd adviseren aan het management over knelpunten in het beleid;
3. heeft ten minste jaarlijks een overleg met het bevoegd gezag (en met het medezeggenschapsorgaan);
4. maakt een jaarverslag en analyseert de behandelde zaken;
5. zal proactief de leiding (geanonimiseerd) op de hoogte brengen bij bejegening/problemen op een bepaalde afdeling.

**Wat de taken van de VP niet zijn**

1. vervangt niet de bedrijfsmaatschappelijk werker;
2. is niet de persoon die de beklaagde ondersteunt;
3. is niet de mediator;
4. participeert niet in de klachtencommissie;
5. is niet verantwoordelijk voor de bekendmaking van het gehele beleid van ongewenste omgangsvormen.

**EXTRA COMPETENTIES**

Handhaven van algemene of professionele sociale en ethische normen en waarden, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken

De VPI heeft inzicht in integriteitkwesties, zoals niet-integer handelen als fraude, corruptie en misbruik. Hij heeft kennis van de juridische aspecten bij integriteit en de onderzoeksmethode daarbij.